物业起诉业主拖欠5年物业费为何被驳回？

必须先交物业费否则就不能领钥匙，针对这一"潜规则"，大多数业主虽然认为并不合理，但为了早日住进新房，大多会选择妥协。而家住苏州的魏先生则因坚持了自己的诉求，导致交房五年后仍未拿到钥匙。谁知，还没高兴几天，物业公司一纸诉状将其告上了法庭，要求魏先生支付五年间的物业费和滞纳金共计4万元左右。苏州市相城区人民法院一审作出判决，驳回原告的全部诉讼请求。后物业公司不服提起上诉，近日，苏州中院二审维持原判。

拒绝预缴物业费 5年拿不到新房钥匙

2010年年初，家住相城区的魏先生看好高新区的发展前景，便与妻子商量购买一套位于高新区幸福花园的商品房，约定一年后交房。当时，该楼盘开发商A公司、B物业公司与魏先生签订一份《苏州市前期物业管理服务协议》，约定由甲方（即A公司）选聘B公司对楼盘提供物业服务。

在这份协议中写着：前期物业管理费自甲方通知乙方（即魏先生）入伙之日起计算，如乙方未入伙或未入住期间的物业费由乙方全额承担（本条所称入伙，是指业主或使用人收到书面入伙通知并办理完相应手续，业主或使用人收到入伙通知后在规定期限内不办理相应手续的，视为入伙）。乙方入伙之日，物业服务公司先预收一年的物业管理费，以后物业管理费每半年收一次。入伙后，属于业主自管房的由业主全额交纳物业管理服务费。

到了2011年7月8日，魏先生根据A公司的通知至幸福花园办理交房手续。A公司向其开具了交房通知单，确认魏先生已按合同约定付清了相关费用，并与办理物业登记及交付手续，并委托B物业公司办理此事。但B公司要求魏先生必须先预交物业费才能给钥匙。因双方就先交物业费还是先交钥匙的问题产生分歧，故魏先生未能取得房屋钥匙。同年11月，魏先生和妻子拿到了幸福花园住宅的房屋所有权证。

这样一拖就是5年，期间魏先生与其他业主将物业公司告上法院。到了2016年3月10日，物业公司方与魏先生办理了房屋钥匙交接手续。但因其未支付2011年7月8日至2016年3月10日之间的物业管理费，且逾期每日加收千分之三的滞纳金，故物业公司又将魏先生诉至法院。

法院："真空期"物业费由建设单位交纳

魏先生对此辩称，原告不向被告交付钥匙，其向房管局及业主委员会多次提出要求要钥匙，并为了钥匙的事情与原告打过官司，经法官要求才拿到了钥匙，"过错完全在物业公司方面"。

法院认为，根据《物业管理条例》，已竣工但尚未出售或者尚未交给物业买受人的物业，物业服务费用由建设单位交纳。本案中，2011年7月8日，被告根据A公司的通知办理交房手续，在确认魏先生已经按合同约定付清相关费用的情况下，A公司向其开具了交房通知单，但B物业公司要求必须先交物业费才能给钥匙。直至2016年3月10日，物业公司才与被告办理了房屋钥匙交接手续，故本案诉争房屋交房手续应为2016年3月10日，对交房前的物业服务费应由A公司交纳，不应当由被告交纳。

与此同时，交付房屋钥匙是A公司的合同附随义务，在其将该义务委托给B物业公司后，物业公司并未按约定向被告交付钥匙，导致被告即使于2011年11月18日取得房屋所有权证及土地证，也无法享受到相关物业服务，其本身存在过错，应驳回原告全部诉讼请求。

法官连线："预收一年物业费"属无效条款

承办法官提醒：本案中，虽然双方在物业管理服务协议中有"前期物业管理费自通知乙方入伙之日起算，业主收到入伙通知后在限定期限内不办理相应手续的视为入伙，乙方入伙之日，物业公司先预收一年的物业管理费"的约定，但是该约定属于格式条款，按照该约定，不论因为何种原因，只要甲方通知乙方入伙，则乙方就要缴纳物业管理费，该条款免除了己方责任、加重了对方责任，且与《物业管理条例》的相关规定相悖，故该条款应属无效。

（赵连荣 艾家静 肖佳）

相城区检察院驻区市监局"检察联络室"揭牌成立

8月20日下午，相城区人民检察院、区市场监管局开展食品药品领域公益诉讼、"两法衔接"工作座谈会暨"检察联络室"揭牌仪式。区检察院副检察长吴平、陆振东，区市场监管局局长沈斌、副局长吴永根、李芳、陈吉明等有关负责同志参加会议。

会上，区市场监管局就近年来打击食品药品领域违法违规行为和"两法衔接"制度工作及取得成效进行全面总结，区检察院介绍了全区在食药领域公益诉讼及"两法衔接"工作开展情况。区检察院副检察长吴平、区市场监管局局长沈斌共同为相城区检察院驻区市场监管局"检察联络室"进行揭牌，双方同时签订《关于建立食品药品领域公益诉讼协作机制的办法》。

（严怡玲 永贤）

投诉与回音

投诉：最近，消费者王先生向吴中消保委木渎分会投诉称，2016年他在苏州某雷铁龙4S店办理保养套餐，价值2356元，共5次保养服务。在正常保养3次后，王先生发现该店已经转让，剩余2次保养服务无法享受。转让后的店多次以无机油为理由，不给汽车进行正常保养。该店告诉王先生现在属于免费服务，可以提供也可以不提供保养。王先生不知道这个来履行定的保养公司，该找哪个单位或者个人继续履行。无奈之下王先生向吴中消保委木渎分会投诉，要求原的商家承担义务，如果无法承担要求退款。

回音：接此投诉后，吴中消保委木渎分会与苏州某汽车服务有限公司的负责人吴总经理联系。经过协商吴总经理表示，会尽快安排工作人员与投诉人联系，并等备机油，等机油到了，立即联系投诉人前来保养。2018年7月18日下午，吴中消保委木渎分会工作人员与投诉人取得联系，投诉人王先生表示，其已与吴经理及店里周经理联系，周经理表示，再过两天机油到货后，会联系其来保养，投诉人王先生表示同意。

（吴士明 永康）

投诉：消费者汪先生最近向吴中消保委木渎分会投诉，说自己于2017年5月28号，在相城区向会议舜酒店里面的展销会上，向吴中区宝带西路东金元聚饰城A馆某西蒙电器专卖店订购了西蒙开关。2017年9月汪先生去提货，与对方口头讲好多余的开关可以退掉。2017年11月汪先生装修完毕，商家上门拿走了18个多余的开关，但到2018年7月还没给退钱。时间长了，对方在微信里不理汪先生又不接电话，现在对方删了微信。汪先生要求商家退款处理。

回音：接此投诉后，吴中消保委木渎分会与西蒙电器某专卖店负责人郁先生联系。经了解情况，郁先生表示，此开关是投诉人同订单时，店里赠送给投诉人的，本店不同意给投诉人退款，只同意将此开关退还给投诉人。2018年8月2日上午，吴中消保委木渎分会工作人员电话联系投诉人，并将此情况告知投诉人，投诉人汪先生表示，接受该店给予退还开关。

（吴士明 永康）

投诉：日前，消费者卢先生向吴中消保委木渎分会投诉。卢先生去年11月11日，在宝带西路3199号东1元D栋某店订了一些家具，共20000多元，其中橱柜是上门量尺寸定制的。今年6月份商家在安装制作好的橱柜时，发现台面尺寸与实际不符无法安装。卢先生与商家交涉，但商家表示是定制的，只能退500元，消费者不接受。与商家交涉无果，卢先生向吴中消保委木渎分会投诉，要求商家给台面的全部金额1650元退款。

回音：接此投诉后，吴中消保委木渎分会工作人员与宝带西路3199号东1元D栋某店联系。经过多次协调，该店于经理同意退款1650元，尺寸与实际不符无法安装的台面由厂家收回。吴中消保委木渎分会人员告知投诉人调解结果，投诉人卢先生表示感谢并同意此方案，一件拖了较久的纠纷得到解决。

（吴士明 永康）

投诉：日前，消费者邵先生向吴中消保委木渎分会投诉，原因是邵先生于2018年7月2日在吴中区竹园路与金枫路交界的他方购物中心某耐克专卖店购买一件上衣、3双袜子，袜子穿了一天后就坏了。邵先生立即与商家联系，商家承认是质量问题同意换，但一直拖了好多天都没有寄给投诉人。等待中的邵先生，向吴中消保委木渎分会投诉，要求帮其调解尽快更换袜子。

回音：接此投诉后，吴中消保委木渎分会与某耐克专卖店的管理方相关负责人周经理联系。周经理表示，已与某耐克专卖店联系，商家承认是质量问题同意换，专卖店已向厂家调货，等货到后立即寄给投诉人。2018年8月2日上午，吴中消保委木渎分会工作人员电话联系投诉人，并将此情况告知投诉人，投诉人邵先生表示同意此方案。

（吴士明 永康）

投诉：日前，消费者陈先生向吴中消保委木渎分会投诉称，6月30日陈先生去木渎长江路某超市消费了700多元，店员在手机微信上扫二维码付款，陈先生发现重复付款了，在向店员说明时，店员说钱没有收到，但是手机显示已经有二笔扣款成功了。店员当时说不能退钱，要调查后如钱多了再给退多收的钱。陈先生认为不合理，向吴中消保委木渎分会投诉，要求超市尽快退款。

回音：接此投诉，吴中消保委木渎分会工作人员立即与某超市店经理联系。店经理调查后称，确有此事，并表示歉意，同意立即为消费者退款。吴中消保委木渎分会工作人员与投诉人联系后，告知调解结果，投诉人陈先生表示感谢，同意超市的退款。

（吴士明 永康）

投诉：日前，消费者殷先生向吴中消保委木渎分会投诉称，7月21日殷先生在某护肤造型店办理会员卡充值3600元。经过消费后，殷先生感觉在某护肤造型店消费不合适，就向商家提出退卡，退还剩余的钱。在交涉过程中，某护肤造型店表示，要提供身份证复印件后4—5天才能退。消费者殷先生觉得不合理，于是向吴中消保委木渎分会投诉，要求退还充值卡中余额。

回音：接此投诉后，吴中消保委木渎分会与某护肤造型店的负责人谢先生联系。经过联系谢先生表示已与投诉人协商处理好了，扣除投诉人已消费的费用，退还投诉人1800元，已通过支付宝将此款退还给投诉人了。2018年7月27日下午，吴中消保委木渎分会工作人员电话联系投诉人，并将此情况告知投诉人，投诉人殷先生表示已收到该店退款1800元。

（吴士明 永康）

投诉：最近，消费者周先生向吴中消保委木渎分会投诉。7月7日周先生在木渎某4S店订了大众SUV，付了500元押金。当时某4S店承诺，如周先生无法贷款可以退还。在实际办理中贷款办不下了，店家答应7天内退还押金，现在已经超过7天，店家又称没法退了。周先生认为不合理，向吴中消保委木渎分会投诉，要求尽快退还500元押金。

回音：接此投诉后，吴中消保委木渎分会与大众苏州某专卖店的销售负责人陈经理联系。经过协商，陈经理同意尽快给投诉人退还500元。2018年7月20日上午，吴中消保委木渎分会工作人员电话联系投诉人，并将此情况告知投诉人，投诉人周先生表示已收到该公司退还的500元了。

（吴士明 永康）

投诉：8月10日，消费者周先生向苏州工业园区12315热线投诉称，他为在盐城市经济开发区中学就读的儿子注册购买了江苏黄金屋教育发展股份有限公司"黄金屋教育江苏大方慕课"的初升高衔接网络课程，价格398元（原价1000元，学校发了402元优惠券），他儿子上了两次课，发现学习材料完全照书读，题目讲解不全，所以要求公司方退款，但是公司方以已经上过课为由不肯退款，希望相关部门能够帮助解决。

回音：苏州工业园区消保委接诉后，与公司负责人取得联系，进一步核实情况。公司负责人解释，孩子生已经在上课，不存在退款问题，考虑到消保委已经出面，愿意通过友好协商妥善解决纠纷。双方经过调解协商，公司方同意退还周先生300元，一次性解决纠纷，周先生对此结果表示接受。

（朱雪梅 满霞）

投诉：7月25日下午3点，消费者孙先生向苏州工业园区12315热线投诉称，在当天凌晨，他在意识模糊的情况下，被苏州远水兰庭健康管理中心服务员刷支付宝，办理了一张20000元会员卡，现在该卡还没有使用过，要求退款。

回音：苏州工业园区消保委接诉后，工作人员与公司负责人取得联系，核实相关情况。公司负责人在消保委工作人员的批评教育下，认识到错误所在，同意退还孙先生20000元，一次性解决纠纷。

（朱雪梅 晓霞）

投诉：7月20日，消费者陈女士向苏州工业园区12315热线反映称，她于7月14日通过微信方式，与黄圣宝贝摄影店联系，为自己350天的女儿选定拍摄写真照，并用支付宝付款6000元。后发现店方在她不知情的情况下，为她订了摄影套餐。她认为，店方擅自为她订摄影套餐不是她的意愿，就向店方申请退款，店方不同意。所以，陈女士只能求助消保委，希望在消保委的帮助下，要求店方退款。

回音：苏州工业园区消保委接诉后，与店方进一步核实情况。工作人员明确指出，陈女士的付款是预付款，现在要求店方退款，店方应该无条件退款，何况店方还存在擅自为消费者订套餐重复的嫌疑。店方负责人当即表示，退还陈女士6000元。

（朱雪梅 满满）